

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Surabaya Karang Pilang)

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

Ervansyah Suprpto
0913010086/FE/EA

Kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2013

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Surabaya Karang Pilang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi



Diajukan Oleh :

Ervansyah Suprpto
0913010086/FE/EA

Kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2013

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Surabaya Karang Pilang)

Disusun Oleh :

Ervansyah Suprpto
0913010086/FE/AK

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh
Tim Penguji Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
pada tanggal 31 Mei 2013

Pembimbing :

Tim Penguji :

Pembimbing Utama

Ketua

Drs. Ec. Sjafii, Ak, MM
NIP. 19510807 198303 1001

Dr. Sri Trisnaningsih, M. Si
NIP. 19650929 199203 2001

Sekretaris

Drs. Ec. Muslimin, M.si
NIP. 19620712 99203 1001

Anggota

Drs. Ec. Sjafii, Ak, MM
NIP. 19510807 198303 1001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. H. Dhani Ichsanuddin Nur, MM.
NIP. 196 309 241 989 031 001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmad dan hidayah-Nya, sehingga tugas penyusunan Sripsi dengan judul “ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karang Pilang)” dapat terselesaikan dengan baik.

Adapun maksud penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan agar memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur di Surabaya.

Dalam Penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan dorongan dari banyak pihak, maka melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sangat dalam kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Ec. R.A. Suwaidi, MS Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Hero Priono, M. Si, Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Drs. EC. Sjafii, Ak, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membimbing dan memberi petunjuk sangat berguna sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

6. KPP Pratama Surabaya Karang Pilang, Segenap Staff KPP Pratama Surabaya Karang Pilang yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Para Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Bapak, Ibu, dan adikku Vivi yang telah memberikan doa, kasih sayang, dukungan dan bantuannya secara moril maupun materil sehingga mampu menghantarkan penulis menyelesaikan studinya.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas doa, dukungan dan bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam penulisan skripsi ini, oleh karenanya penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran bagi perbaikan dimasa datang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca.

Akhir kata, kepada semua pihak yang telah berkenan membantu dalam penyusunan skripsi ini, semoga sumbangan dan amal kebaikan yang telah diberikan diterima oleh Allah SWT dan mendapat imbalan dari-Nya. Amin

Surabaya, Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| BAB I : PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II : TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 7 |
| 2.2. Landasan Teori | 12 |
| 2.2.1. Dasar- dasar Perpajakan | 12 |
| 2.2.1.1. Definisi Pajak | 12 |
| 2.2.1.2. Fungsi Pajak | 12 |
| 2.2.1.3. Sistem Pemungutan Pajak | 12 |
| 2.2.1.4. Tarif Pajak | 13 |
| 2.2.1.5. Hambatan Pemungutan Pajak | 14 |
| 2.2.1.6. Teori yang mendukung pemungutan Pajak | 15 |
| 2.2.1.7. Jenis Pajak | 17 |
| 2.2.3. Kepatuhan Wajib Pajak..... | 22 |
| 2.2.4. Pengetahuan Perpajakan yang Dimiliki Oleh Wajib Pajak | 24 |
| 2.2.5. Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak..... | 25 |
| 2.2.6. Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kriteria Wajib Pajak Patuh..... | 26 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.7. Persepsi..... | 29 |
| 2.2.7.1. Pengertian Persepsi..... | 29 |
| 2.2.7.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi..... | 29 |
| 2.2.7.3. Teori-teori Persepsi..... | 30 |
| 2.2.8. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan yang Dimiliki Oleh Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 31 |
| 2.2.9. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 34 |
| 2.3.10. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kriteria Wajib Pajak Patuh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 35 |
| 2.3. Kerangka Pikir | 36 |
| 2.4. Hipotesis | 39 |
| BAB III : METODE PENELITIAN | 40 |
| 3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 40 |
| 3.1.1. Definisi Operasional | 40 |
| 3.1.2. Teknik Pengukuran Variabel | 42 |
| 3.2. Obyek Penelitian..... | 43 |
| 3.2.1. Populasi | 43 |
| 3.2.2. Penentuan Sampel..... | 43 |
| 3.3. Teknik Pengumpulan Data | 44 |
| 3.3.1. Jenis Data | 44 |
| 3.3.2. Sumber Data | 45 |

| | |
|--|----|
| 3.3.3. Pengumpulan Data | 45 |
| 3.4. Uji Kualitas Data | 45 |
| 3.4.1. Uji Validitas | 46 |
| 3.4.2. Uji Reabilitas | 46 |
| 3.4.3. Uji Normalitas | 47 |
| 3.4.4. Uji Asumsi Klasik | 47 |
| 3.4.4.1. Uji Multikolineritas | 47 |
| 3.4.4.2. Uji Heteroskedastisitas | 48 |
| 3.4.5. Teknik Analisis | 48 |
| 3.4.5. Uji Hipotesis | 49 |
| 3.4.5.1. Uji F..... | 49 |
| 3.4.5.2. Uji t | 50 |

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1. Deskripsi Objek Penelitian | 53 |
| 4.1.1. Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Karang Pilang | 53 |
| 4.1.2. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Surabaya Karang Pilang..... | 54 |
| 4.1.2.1. Tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karang Pilang | 54 |
| 4.1.2.2. Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karang Pilang | 54 |
| 4.1.3. Struktur organisasi KPP Pratama Surabaya Karang Pilang..... | 49 |
| 4.2. Deskripsi Hasil Penelitian | 58 |
| 4.2.1. Karakteristik Responden | 58 |
| 4.2.2. Karakteristik Jawaban Responden | 60 |
| 4.3. Teknik dan Analisis Uji Hipotesis | 68 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| 4.3.1. Uji Kualitas Data | 68 |
| 4.3.1.1. Uji Validitas | 68 |
| 4.3.1.2. Uji Reliabilitas..... | 73 |
| 4.3.1.3. Uji Normalitas | 74 |
| 4.3.2. Uji Asumsi Klasik..... | 75 |
| 4.3.2.1. Multikolinieritas | 75 |
| 4.3.2.3. Heteroskedastisitas | 76 |
| 4.3.3. Teknik Analisis | 76 |
| 4.3.4. Uji Hipotesis | 78 |
| 4.3.4.1. Uji F | 78 |
| 4.3.4.2. Uji t | 80 |
| 4.4. Pembahasan | 82 |
| 4.4.1. Keterbatasan Penelitian..... | 89 |

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|-----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan | 90 |
| 5.2. Saran | 91 |

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karang
Pilang)

Oleh :

Ervansyah Suprpto

Abstrak

Dalam upaya untuk membiayai pembangunan, pemerintah telah bertekad secara perlahan melepaskan ketergantungan dari luar negeri dan beralih kepada kemampuan bangsa sendiri yakni melalui peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak. Pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi negara, bahkan pajak menjadi kunci keberhasilan pembangunan di masa yang akan datang. Pengenaan pajak mempunyai dua fungsi yaitu, sebagai sumber keuangan negara atau budgetair, alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Regularent). Peranan pajak dirasakan semakin penting sehingga setiap tahun target penerimaan pajak semakin ditingkatkan.. Banyak faktor yang menyebabkan Wajib Pajak enggan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya diantaranya masih minimnya pengetahuan Wajib Pajak, pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, persepsi wajib pajak mengenai kriteria Wajib Pajak patuh, dan lain-lain. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak, persepsi Wajib Pajak mengenai petugas pajak, dan persepsi Wajib Pajak mengenai kriteria Wajib Pajak patuh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dengan menggunakan teknik kuesioner yang dibagikan kepada Wajib pajak. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan yang Dimiliki Oleh Wajib Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karang Pilang, sedangkan variabel Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak, dan Persepsi Wajib Pajak Mengenai Kriteria Wajib Pajak Patuh mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karang Pilang.

Key Words : Pengetahuan Perpajakan yang Dimiliki Oleh Wajib Pajak,
Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak, Persepsi Wajib
Pajak Mengenai Kriteria Wajib Pajak Patuh dan Kepatuhan Wajib
Pajak

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam upaya untuk membiayai pembangunan, pemerintah telah bertekad secara perlahan melepaskan ketergantungan dari luar negeri dan beralih kepada kemampuan bangsa sendiri yakni melalui peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak. Pajak memiliki peranan yang sangat penting bagi negara, bahkan pajak menjadi kunci keberhasilan pembangunan di masa yang akan datang. Pengenaan pajak mempunyai dua fungsi yaitu, sebagai sumber keuangan negara atau budgetair, alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Regularent). Peranan pajak dirasakan semakin penting sehingga setiap tahun target penerimaan pajak semakin ditingkatkan. Sedang bagi sektor publik pajak dipandang sebagai beban. Tekad pemerintah dalam membudayakan pajak untuk mewujudkan masyarakat Indonesia menjadi sadar pajak rupanya sudah bulat. Hal ini dilaksanakan dalam rangka melanjutkan pembangunan nasional menuju kemandirian bangsa. Ujung tombak dari kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terletak pada Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak, karena penyuluhan pada hakekatnya memegang peranan penting. Tanpa pengetahuan dan pemahaman yang mendasar tentang pajak, maka wajib pajak tidak akan merespon adanya kebutuhan dan pembangunan yang berasal dari ketentuan peraturan perpajakan. Usaha meningkatkan

penerimaan negara disektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kesadaran wajib pajak yang masih rendah, sehingga wajib pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya.

Salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan peranan masyarakat dalam bidang perpajakan adalah melakukan pembaharuan pajak atau lebih dikenal dengan reformasi perpajakan. Melalui reformasi perpajakan diharapkan akan mampu meningkatkan peranan masyarakat dalam bidang perpajakan.

Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari aparat pajak, juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri. Sebelum diadakannya reformasi perpajakan pada tahun 1984, sistem pemungutan yang diterapkan di Indonesia adalah official assessment, namun setelah reformasi perpajakan sistem pemungutan pajak berubah menjadi self assessment system. Official assessment system adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak, sedangkan self assessment system adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2009:7). Pajak terutang merupakan pajak yang harus dibayar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemauan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam

penarikan pajak. Namun, masyarakat sendiri dalam kenyataannya tidak suka membayar pajak. Untuk mendukung keefektifan penerapan self assessment system, perlu ditumbuhkan secara terus-menerus kepatuhan masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mengingat kepatuhan merupakan faktor penting penerapan self assessment system dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Salah satu tolak ukur untuk mengukur perilaku wajib pajak adalah tingkat kepatuhannya melaksanakan kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu. Semakin tinggi tingkat kebenaran dalam menghitung, memperhitungkan, ketepatan menyetor dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu, diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya. Namun, Tingkat pengembalian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan wajib pajak badan pada KPP Karang Pilang cukup rendah dari 2.978 wajib pajak per Desember 2011 baru tercatat 1.837 yang telah memenuhi ketentuan (KPP Karang Pilang).

Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Pemerintah telah melakukan

upaya untuk menambahkan pengetahuan bagi para wajib pajak, diantaranya melalui penyuluhan, iklan-iklan di media masa maupun media elektronik dengan tujuan agar para wajib pajak lebih mudah mengerti dan lebih cepat mendapat informasi perpajakan. Informasi perpajakan tersebut tidak hanya berisi tentang kewajiban wajib pajak, namun juga terdapat penjelasan tentang pentingnya pajak bagi kehidupan berbangsa dan bernegara agar sekaligus dapat menimbulkan kesadaran dari dalam hati wajib pajak.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak juga menjadi peranan penting terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. “Petugas pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran tentang tanggung jawab membayar pajak (Gardian & Haryanto, 2006; 19). Pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas pajak diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Gardina dan Haryanto (2006) dalam penelitiannya pada wajib pajak badan di KPP Ilir Timur Palembang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pengetahuan pajak antara wajib pajak patuh dan tidak patuh, ada persamaan persepsi antara wajib pajak patuh dan tidak patuh terhadap petugas pajak, dan ada perbedaan persepsi antara wajib pajak patuh dan tidak patuh terhadap kriteria wajib pajak patuh. Penelitian yang dilakukan oleh Supriati dan Nur Hidayati (2008) menunjukkan bahwa pengetahuan

pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan persepsi wajib pajak terhadap petugas pajak dan persepsi kriteria wajib pajak patuh tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Meinarni Asnawi, Zaki Baridwan, Supriyadi, dan Ertambang (2009) menunjukkan bahwa pemahaman etika pajak memiliki pengaruh yang dominan dalam peningkatan keputusan kepatuhan pajak dibandingkan faktor ekonomi (strategi audit random dan *perceived probability of audit*). Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4 K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (Nih Luh Supadmi 2009 : 13).

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, oleh karena itu penulis mengambil judul : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karang Pilang)**

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

Apakah pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, persepsi wajib pajak mengenai petugas pajak, persepsi wajib pajak mengenai kriteria wajib pajak patuh berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya Penelitian ini adalah :

Untuk membuktikan secara empiris pengaruh pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, persepsi wajib pajak mengenai petugas pajak, persepsi wajib pajak mengenai kriteria wajib pajak patuh terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang perpajakan kepada masyarakat untuk lebih mengetahui tentang pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

2. Bagi KPP

Hasil penelitian dapat dijadikan sumber informasi bagi KPP dalam hal meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

3. Bagi Peneliti

Melatih penulis untuk menerapkan ilmu yang didapat dari bangku kuliah dan untuk menambah wawasan dalam hal perpajakan.